

旅游团管理系统工程建议书

致 :

由 : 香港泰山电脑系统有限公司

日期 : 2016 年 6 月 1 日

编号 : TCS / Q / 6601

目录

1. 总结
2. 工程目的
3. 工作方法
4. 产品描述
5. 工作时间表
6. 系统设备的要求

附件

- I. 系统的样本屏幕
-

1. 总结

1. 1 系统的使用

建议 贵司使用本公司设计与制作的“旅行团订位与销售管理系统”（TROMS - Tour Reservation, Operation & Management System），以增强旅游团业务营销和管理的效率。

本系统是本公司的主打产品。在香港的十大旅游团营办商，超过一半已采用本系统，已成功证明能提高营销和管理的效率。

1. 2 系统的目标

TROMS 系统经市场验证，可达到以下目标：

- 1) 销售更方便和更有效率；Sales Control
- 2) 更易开拓和管理销售网络；Sales Channel
- 3) 加强营运与销售间的沟通；OP and Sales
- 4) 更易管理成本和处理结算；Cost and Settlement
- 5) 更流畅和更易审核的工作方法；Workflow and Audit
- 6) 更容易管理和发展业务。Manage and Develop.

1. 3 系统的价格

可用以下方法购买系统的使用：

- 1) 租用系统（必须使用系统的标准工作方法与流程）：
一次性培训费人民币 20,000 元，每月租金人民币 4,000 起（4 用户）。
- 2) 购买系统（包括基本修改以配合客户的工作流程）：
按用户数目计算，每用户人民币 12,000 元，最低用户量 50-用户。

注意：

- 方法 1 是以云端使用方式提供小型客户。
- 方法 2 费用不包括系统的设备：主机（连操作系统）、工作站（连操作系统）、周边设备、网络设备和通讯设备。
- 费用包括标准系统，不包括系统的特别更改和维护。
- 系统与更改的版权，全属于本公司所有。

1. 4 工程所需时间

- 方法 1：需约 1-2 个月。
- 方法 2：如在 100 用户以内，需要约 4 个月。

2. 工程目的

工程是要达到以下的目的：

2. 1 前台

- 1) 提供简单易用的销售方法：帮助**更易完成销售**，能把更多的查询变为业务，把业务尽量放在更高盈利的产品；
- 2) 提供简单易用的资料结构，更完整的纪录旅客的资料和对旅程的要求，提供**更好的售后服务**；
- 3) 提供更完整的销售报表，**更好的了解和分析销售情况**；
- 4) 提供**更佳资料审核**；
- 5) 提供更好的科技方式，使**开展销售网络更容易**。

2. 2 营运

- 1) 提供更方便的资料处理方式，更完整的资料结构，更容易处理资料，使**旅团和价格资料更完整和完善**；
- 2) 提供资讯科技系统支援工作方法，例如：“灵活价格”方案，“销售推广”计划，“直销推广”计划，等等，**更灵活和多变化的服务方式**；
- 3) 使资料更好更快转到前台，以**帮助销售和提高服务素质**；
- 4) 更快更准确的接受前台转来的客户资料和要求，发挥旅行社的整体服务，更容易**提供旅团以外的增值销售**；
- 5) 提供更好更佳审核的工作方法，**提高业务效率**；

2. 3 管理

- 1) 提供**完善统一的工作方法**：员不来自不同工作背景，有不同工作习惯，公司要提高管理效率、扩充和发展，必须统一和改良工作方法。
- 2) 提供**中央资料库**：把资料在线更新和集中储存，统一资料结构。
- 3) 通过资讯科技系统**提高竞争力**：有很多工作方式是必须要有资讯科技系统支援才可做到。
- 4) **提高公司形象**：在今天，行业的领导者，不可能不是使用资讯科技系统的先行者。
- 5) 通过资讯科技系统，在线了解业务情况，**更好管理和发展业务**。

3. 工作方法

3. 1 针对客户的文化与经营哲学

- 经验告诉我们，在旅游这个行业，是要非常灵活的，是每天在发展，每家公司的文化和经营哲学不同，不可能有一个系统放在每家公司都合用：如果有个标准系统，只会满足少过一半的功能。
- 系统也不可能因为今天合用，便保证明天也合用：如果系统没有发展，一段短段时间后系统便会落后。
- 我们会了解客户的情况，为客户做出合适的系统，并长期提供支援，做客户的资讯科技系统伙伴。

3. 2 给每个客户专有的系统

- 在旅游这个行业，是很多很多小东西加起来，变成服务的素质，而了解这个行业，不是短时间可以做到。
- 我们自 1990 年开始已在为这个行业做系统，并不断学习，不断了解不同公司不同的工作方法，以改良我们的产品。我们觉得现在我们系统内的工作方法，不可以说是最好，但也是很完善。
- 我们会针对客户的要求，从我们的程式库内取出最适合客户的组合，加以整理和加强，做成给客户专有的系统。

3. 3 长期的支援

- 我们会给与客户长期的支援。
- 对购买系统的客户，通常我们的支援方式是，和客户有一个支援合约，每个月有几个工作天做系统的加强和更改：通常需要的都是小改动，如是大的改动，或者是加一个子系统，便会作为一个新的工程来报价。

3. 4 系统的建立

建立系统有 10 个步骤：

- 1) 客户看示范系统，说明对系统的要求。
- 2) 营业人员看客户情况，建议工程开展的步骤，草议系统使用合约。
- 3) 签定合约后，技术人员和客户各部门谈，商订每部分的情况和安排。
- 4) 技术人员做系统的更改和设定。
- 5) 安装系统。
- 6) 培训和测试。
- 7) 基本资料的转化和建立。
- 8) 生产资料的转化。
- 9) 正式应用。
- 10) 系统维护和支援。

4.

产品描述

我们的产品叫“TROMS”，全名是“**T**our **R**eservation, **O**peration and **M**anagement **S**ystem”，中文是“旅游团订位、营运和管理系统”，是一套新科技的计算机系统，功能帮助旅游团业务，使销售、营运和管理更有效率。它包括以下的子系统：

- 1) **前台销售** - 销售产品和纪录旅客资料，每天业务结算。
 - 查询备选旅团，做订位，登记订位资料，登记旅客资料。
 - 纪录保险销售。（会配合保险公司的要求。）
 - 纪录旅客的其他要求，供营运跟进。（其他要求分为四个类别：附加酒店、机票、自选行程、特别要求。）
 - 纪录签证情况：那什么旅游证件，是否要签证。（系统已纪录这旅团每样护照的签证要求，系统会安排跟进。）
 - 登记收款资料，发出收据。（如是代理的订位，可出发票。）
 - 处理转团、退团和退款。（转团是会带同每个旅客的收款纪录。）
 - 其他销售：没配额的销售和收款程式，供纪录其他的产品销售，例如，机票、酒店和其他服务。（使所有的销售都纪录在系统里。）
 - 编印业务报表。

- 2) **旅团计划** - 计划路线，计划个别旅团，包含旅团组合功能。
 - 建立行程，建立旅团，建立旅团配额。
 - 复制旅团，以方便维护旅团资料。
 - 旅团资料维护，状况维护，以方便订位。（用不同的状况编码，以控制这旅团是否开放给订位。）
 - 编印旅团报表。

- 3) **价格计划** - 订定旅团各样旅客的团费，其他收费和折扣。
 - 编定旅团各类旅客各时段的价格。
 - 编定旅团的各样其他收费，折扣和税款。
 - 复制价格资料，以方便维护旅团价格。
 - 有“灵活收费”方案可供使用：团费会跟业务情况更改，客人报名后，团费降低时可享受优惠，团费增加时不受影响。（这是现在流行的经营方式，以鼓励客人早报名。）
 - 编印价格报表。

- 4) **后台营运** - 跟进旅客的要求，做营运报表。
 - 跟进旅团订位：未付订金，未付余款。（系统自动提供客人资料，按屏幕显示资料打电话给客人，然后即时更新系统资料。）
 - 跟进客人的其他要求。（分四个类别：附加酒店、机票、自选行程、特别要求，可在这时销售其他产品和服务。）
 - 跟进后补订位。（后补转正常，转团，或退团，可保留已付款来参加以后的团队。）

- 跟进转团，和旅团的各种修改。
 - 审查订位资料，收款和退款情况。
 - 安排行前说明会。（包括安排地方、负责人、礼物包。）
 - 分房。（按旅客和旅团的情况，编排房间，印分房表。）
 - 纪录旅团的部分支出资料，开交换单。（“交换单”是业务伙伴之间用来确定费用的文件，英文是“Exchange Order”，简称“XO”。）
 - 编印营运报表。
- 5) **签证** - 纪录每样护照到每国家的签证要求，安排签证。
- 纪录各样签证，各样护照，各国家对各样护照的签证要求。（在开旅团资料时，把签证资料加到旅团资料内。）
 - 按旅客资料，按团安排交护照到领事馆做签证，纪录收费，纪录签证结果。（前台会收护照，交签证部，签证后交回旅客或保留在公司留待出团，这些工作系统都会辅助。）
 - 编印签证报表。
- 6) **导游** - 纪录导游的情况，安排导游到旅团。
- 纪录每个导游的情况：个人资料，带团历史，签证资料。
 - 安排导游到旅游团。（系统辅助选择导游：看导游的带团情况，通常公司和导游有工作协议，在什么时段内会带多少旅客，系统会计算和纪录。）
 - 安排机场助理。
 - 旅团回来后，纪录导游带团资料，计算带团指数。
 - 编印导游报表。
- 7) **财务资讯** - 系统的会计资料，会计审核，输入支出资料，计算盈利。
- 审核业务资料。（包括：销售、收费、转团、退团、退款、签证、导游、等等。）
 - 纪录旅团的部分支出资料，开交换单。（营运的交换单加上会计的交换单，便是旅团的成本。旅团的收入，减去成本，得出毛利。可做交换单纪录预缴，帮助会计工作。）
 - 编印财务报表。
- 8) **管理资讯** - 特别资料的审批，各样统计资料。
- 资料的审批。（某些情况下，资料要管理人员审批，例如，退款，一些特别的更改。）
 - 各样业务的分析报表。
- 9) **会计联接** - 把系统的资料转到会计系统。
- 把业务资料转成 Excel 档案，供会计系统处理。（本系统不包会计功能，客户要使用市场上的会计软件，系统会转出资料给这些会计软件处理。这些软件都能接受 Excel 档案。）

5. 工程时间表

5.1 不同公司不同时间表

工作所需的时间，依每公司的业务和员工的情况会不同，是否有用系统的经验，还要看系统要更改多少。如不用更改，系统的建立可以很快，例如，有一个 300 用户的公司，基本上都使用系统的标准工作方法，从签约到使用系统，只用了三个月。

5.2 标准时间表

从签定合约后，一个标准的工作时间表是这样的：

	第 1 月	第 2 月	第 3 月	第 4 月	第 5 月
	!	!	!	!	!
1) 讨论更改	*****				
2) 更改和设定		*****			
3) 安装系统.			**		
4) 培训和测试.			*****		
5) 资料转化建立				*****	
6) 生产资料转化.				**	
7) 正式应用.					-》
8) 系统维护和支援					。。。。》

6 系统设备的要求

6.1 主机

- 主机的速度和稳定性，对系统的效率是非常重要的。我们建议要选速度高和稳定性强的机器，反正现在硬体的价格不高，可以选较大的硬盘，建议选用 RAID-2 或 RAID-5 方式；
- 操作系统选用 Microsoft 2008 Server；
- 主机要有固定的 IP，主机上不安装和这系统无关的软件；
- 要求再高稳定性的，可加装一部后备主机。

6.2 工作站

- 工作站要有足够的效率支援上网；
- 要使用 Microsoft Internet Explorer 6.0 上网；
- 屏幕的密度要是 1024x768 或以上，建议使用 1600x900；
- 要容许使用 Cookies（以纪录工作站的位置）；
- 工作站上不使用与系统不配合的软件。

6.3 网络

- 系统是每个资料项目操作的，不是每页操作，使用，要求高的网络速度；
- 网络速度要是宽带或以上，不可是拨号上网。

####